



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **Escuela Académico Profesional De Administración**

#### **TESIS**

# **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COACHING EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA INCREMENTAR LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD EN EL ÁREA DE VENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - SUCURSAL LAMBAYEQUE, 2014.**

**Para Optar El Título Profesional De Licenciado En  
Administración**

**Autor:  
CALDERON LEON, JACK BORIS**

**Pimentel, Julio 2015**

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito Proponer la implementación de un sistema de coaching que permita incrementar los niveles de efectividad del personal del área de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú. El método de esta investigación siguió un enfoque cuantitativo, y el estudio fue apoyado por las teorías de Chiavenato, Robbins y Decenzo. Se utilizó la técnica de la encuesta la cual fue aplicada y los resultados se obtuvieron a partir del software estadístico SPSS.

Los resultados fueron procesados mediante frecuencias absolutas y relativas, la hipótesis positiva se basó en La implementación de un sistema de coaching si permite incrementar los niveles de efectividad del personal del área de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú

La conclusión fue que la implementación de un sistema de coaching permite incrementar los niveles de efectividad del personal del área de ventas y servicios del Banco de Crédito - Sucursal Lambayeque, el análisis del ROI que se desarrolla en la propuesta indica obtener niveles de efectividad del 248%.

## **ABSTRACT**

The present research was to propose to implement a coaching system that allows increased levels of staff effectiveness of the sales and services of Banco de Credito del Peru. The method of this research followed a quantitative approach, and the study was supported by the theories of Chiavenato, Robbins and Decenzo. Technical survey which was applied and the results obtained from the SPSS statistical software was used.

The results were analyzed using absolute and relative frequencies, the positive hypothesis was based on the implementation of a coaching system if it allows increased levels of staff effectiveness of the sales and services of Banco de Credito del Peru

The conclusion was that implementation of a system of coaching can increase levels of staff effectiveness of the sales and services of the Bank of Credit - Branch Lambayeque, ROI analysis that is developed in the proposal indicates get 248 levels of effectiveness %.